

DAFTAR PUSTAKA

Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Edisi Ketiga. Jakarta. Erlangga.

Christin, D. 2014. Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Publik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, Vol.3, No.5

Ciptani, Monika Kussetya. 2000. Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar. *Jurnal akuntansi dan keuangan*, Vol.2, No.1.

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2012. *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*, Jakarta : Andi

Fathoni dan S. Inda. 2011. Analisis Penilaian Kinerja Rumah Sakit Dengan Penerapan Balanced Scorecard: Studi Kasus Pada Rumah Sakit ABC. *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 3, No.1

Friyanto. 2012. Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Rerangka Model Integrasi Balanced Scorecard dan Six Sigma: Studi Kasus Pada Rumah Sakit X di Malang. *Jurnal Media Ilmiah*, Vol.6, No.5

<http://www.wikipedia.com> diakses pada tanggal 22 September 2015 pukul 23.00 WIB

Irawan, Handy , 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.

Kepmen KES RI No. 228/MENKES/SK/III/2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang wajib dilaksanakan daerah

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition. Pearson Prentice Hall.

Kotler Philip & Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. edisi ketiga belas, Penerbit Erlangga : Jakarta.

Mahsun, M. et al. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Ketiga. Yogyakarta. BPFE.

Mardiasmo., 2009, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta: ANDI.

Mote, Federick. 2008. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngeesreo Semarang. *Proposal Tesis*. Semarang: MAP Undip.

Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.

Perdana, N.H. 2012. Pengukuran Kinerja Koperasi Wanita Waspada Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE

Sinambela, Lijan. (2012). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Soewadji, J. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Mitra Wacana Media. Jakarta

Riniwati, Harsuko. 2011. *"Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM"*. UB Press: Malang.

Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2009. *"Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi; Edisi Ketiga"*. PT. Raja Grafindo: Jakarta.

Rumintjap, M. 2013. Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja di RSUD Noongan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi, Vol.1, No.3*

Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2009. *"Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi; Edisi Ketiga"*. PT. Raja Grafindo: Jakarta.

Supranto, J. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta

Ulaila. T. 2014. Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Al-Irsyad dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol.3, No.7*

Ulum, Ihyaul M.D. 2009. *Audit Sektor Publik Suatu Pengantar*. Jakarta, Bumi Aksara.

Wibowo. 2011. *budaya organisasi : sebuah kebutuhan untuk meningkatkan kinerja jangka panjang* , Jakarta: Rajawali Pers.

Wijaya, K.M.I. 2012. Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Sragen dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Skripsi*. Universitas Muhamadiyah Surakarta.

